

Петрова Світлана Олександрівна

petrova.svit@gmail.com

викладач кафедри філософії

ФСП КПІ ім. Ігоря Сікорського

ЗАСТОСУВАННЯ МЕТОДУ НЕНАСИЛЬНИЦЬКОГО СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ СУЧАСНОЇ УКРАЇНИ

Методологія ненасильницького спілкування (ННС) або ненасильницької комунікації (англ., Nonviolence communication, NVC) Маршала Розенберга [1] застосовується по всьому світу у вирішенні конфліктних ситуацій, медіації, переговорах, фасилітації діалогів, відновленні відносин після конфліктів, налагодженні стосунків тощо. Використання методів та технік ННС ефективно в найрізноманітніших сферах (забезпечення громадського порядку, бізнес, соціальна робота, державне управління, освіта, сім'я тощо) та на різних рівнях (між спільнотами, групами та організаціями, в спільнотах, групах та організаціях, в міжособистісних стосунках тощо).

В Україні тренінги та воркшопи з ненасильницького спілкування найчастіше проводяться на комерційних засадах для широкого кола бажаючих та як корпоративні тренінги розвитку персоналу на замовлення підприємств та організацій. В останні роки, завдяки діяльності Українського центру Ненасильницького спілкування і примирення "Простір Гідності" [2] та іншим соціальним ініціативам, такі тренінги стали доступними і для соціальних працівників, психологів, соціальних педагогів державних установ – районних та міських центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді в різних регіонах України [3; 4; 5; 6]. Заклади вищої освіти також поступово вносять дану методологію в навчальні програми, створюються окремі навчальні курси та гуртки.

Застосування методології ненасильницького спілкування в практичній діяльності соціальних працівників в сучасній Україні має певну специфіку та допомагає вирішувати різноманітні завдання.

Ключові компетентності, які формуються при оволодінні ННС, це емпатія (емпатичне слухання) та самоемпатія. В

контексті ННС емпатію можна визначити як процес, що має наступні складові: усвідомлення наявних емоцій/почуттів позитивних та негативних (1), і відповідно виявлення, усвідомлення задоволених та незадоволених потреб (2), визначення фактичних обставин (3) та роздумів щодо обставин (4), які призвели до задоволення або незадоволення потреб, а також установок (5), що актуалізувалися в конкретній ситуації, і наостанок формулювання запиту (6) щодо бажаних дій оточуючих (або запиту до себе, щодо власних дій). Виходячи з особистої практики застосування ННС в індивідуальних консультаціях та роботі з групами можемо сказати, що частіше за все люди України зазвичай дуже здивовані тим, наскільки широкими є списки позитивних і негативних почуттів та потреб.

Соціальному працівнику не завжди необхідно одразу вирішувати проблемну ситуацію, адже інколи виявлення незадоволених потреб клієнтів дозволяє знаходити неочевидні стратегії вирішення проблемної ситуації. При цьому буває що клієнт чи група, усвідомлюючи свої глибинні потреби, самі знаходять неочікувані шляхи задоволення цих потреб і, як наслідок, вирішення проблемної ситуації.

Методологія ННС дозволяє соціальним працівникам проводити індивідуальні та групові консультації, що можуть мати ефект «зцілення». Емпатичне слухання саме по собі може певною мірою задовольнити такі потреби клієнтів як: «бути почутим», «підтримка», «прийняття», «співучасть», «бути значимим», «спільне горювання», «довіра», «близькість», «повага» тощо. Навіть часткове задоволення незадоволених потреб, може дозволити особі вийти зі стану фрустрації і розширити власне бачення ситуації.

Часто люди звинувачують у своїх негативних почуттях інших осіб, або обставини і, таким чином, набувають позиції жертви, та втрачають власну відповідальність. Застосування методології ННС наглядно демонструє що позитивні і негативні почуття пов'язані відповідно із задоволенням та незадоволенням потреб. І що задоволення потреб зазвичай має значно більше ніж один спосіб. Таким чином у клієнта розширюється бачення спектру можливостей задоволення потреб, з'являється або утверджується відчуття можливості вибору і відповідно відкривається більше

можливостей для відходження від позиції жертви та розвитку власної відповідальності.

Застосування цього методу дозволяє легко переходити від загальних проблем певних груп, чи категорій населення до конкретних потреб особистості, з якою в даний момент спілкується соціальний працівник. І це надає можливості спільно з клієнтом відшукувати способи задоволення цих потреб в ситуації обмежених ресурсів та можливостей, причому часто ці способи можуть бути неочікуваними і неочевидними як для клієнта так і для соціального працівника.

Цей метод також є досить ефективним для запобігання та профілактики професійного вигорання соціальних працівників. Оскільки надає соціальному працівнику інструменти для моніторингу власного психоемоційного стану та алгоритм пошуку способів підтримки власного ресурсного стану через відслідковування рівня задоволеності власних потреб та упередження критичних станів. Особливе це актуально для України де соціальна робота в державному секторі, на жаль, не є високооплачуваною.

Метод ННС серед інших інструментів соціально працівника вирізняється простотою технології. Результативність і майстерність його застосування переважним чином залежить від старанності та наполегливості соціального працівника в тренуванні та практичному застосуванні цього методу. Особливо в складних умовах таких як епідемія коронавірусної інфекції, ситуація на окупованих територіях України та проблеми внутрішньо перемішених осіб практика соціальної роботи сучасної України вимагає більш широкого впровадження методології ННС як на рівні підвищення кваліфікації соціальних працівників так і галузі вищої освіти.

Список посилань

1. Розенберг Б. Маршалл Ненасильницьке спілкування: мова життя / М.Б. Розенберг; пер. з англ.. О.І.Олійник. – Харків: Вид-во «Ранок», 2020. – 256 с.

2. Український центр Ненасильницького спілкування та примирення «Простір Гідності» [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://dignityspace.org/>

3. Відбувся воркшоп "Ненасильницьке спілкування" для фахівців із соціальної роботи та психологів // Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація офіційний інтернет-портал [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://obolon.kyivcity.gov.ua/news/16032.html>

4. Використання інструментів ненасильницького спілкування та медіації у громаді в різних сферах життя // Бородянська районна державна адміністрація [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://rdabr.gov.ua/socsfiera/sentrsss/6402-l-r>

5. Воркшоп Інженерів порозуміння на тему «Мистецтво діалогу через ненасильницьке спілкування» // Кегичівська районна державна адміністрація [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://kegichevka-rda.gov.ua/index.php/novyny/3186-vorkshop-inzheneriv-porozuminnya-na-temu-mistetstvo-dialogu-cherez-nenasilnitske-spilkuвання>

6. Застосування ненасильницького спілкування у соціальній роботі // Чугуївська районна державна адміністрація [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://chuguevrda.gov.ua/novosti/6417-zastosuvannya-nenasilnitskogo-spilkuвання-u-sotsialnij-roboti>

Пиголенко Ігор Вікторович

pigolenko@gmail.com

кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціології
ФСП КПІ ім. Ігоря Сікорського

ЗНАННЯ З МОНІТОРИНГУ І ОЦІНЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРОЕКТІВ ЯК СКЛАДОВІ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

«Професія – вид трудової діяльності (робота), занять, що вимагають відповідної підготовки, кваліфікації. Як правило, професія є джерелом існування людини. Набуття професії передбачає оволодіння певним обсягом теоретичних знань і практичних навичок у певній галузі діяльності». Таке визначення поняття «професія» дається в соціологічній енциклопедії [2, С.308].

Фахівець з соціальної роботи – це, в першу чергу, професіонал, який спрямовує свою діяльність на вирішення існуючих соціальних проблем, на основі масштабного розуміння соціальної